Informatique de Tahiti

Manuel d'utilisation de l'outil de *Suivi des Demandes*

http://suivi.idt.pf

1 Contenu

1 Introduction

Afin de faciliter la communication et le suivi des demandes concernant les logiciels développés par le Bureau d'Etudes, IDT a mis en place un site internet ouvert à ses principaux clients.

Ce site permet notamment au client :

- de formuler des demandes à l'attention de l'équipe de développement chargée du projet, une demande pouvant concerner de l'assistance, une anomalie ou une évolution,
- de suivre la prise en compte l'avancement de ces demandes
- de visualiser le contenu des différentes versions du logiciel livrées

Ce document a pour objectif de décrire l'utilisation de cet outil ainsi que le processus mis en œuvre.

2 Accès au site internet de Suivi des Demandes

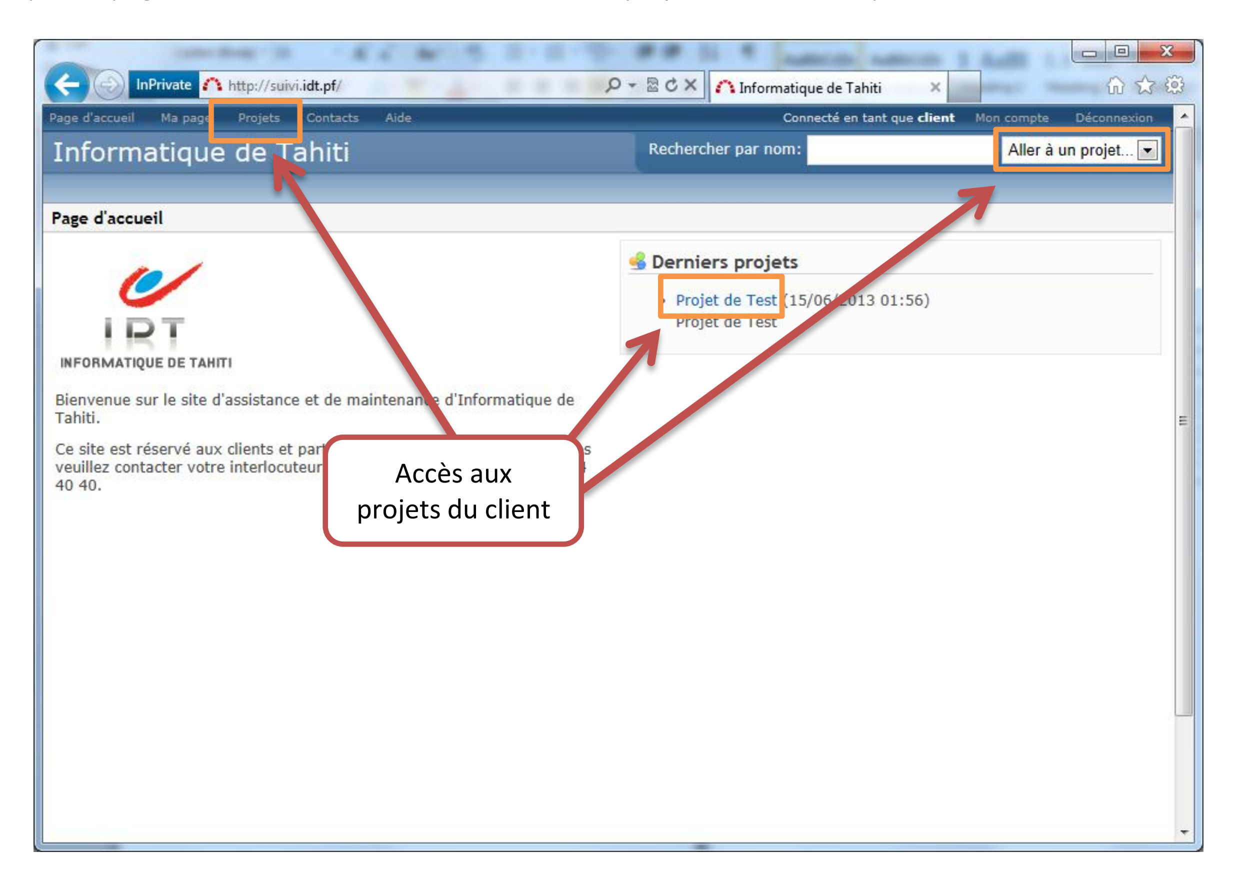
Le site est accessible à l'adresse suivante : http://suivi.idt.pf



3 Présentation des principales fonctionnalités

3.1 Accès aux différents projets

Depuis la page d'accueil du site, différents accès aux projets ouverts sont possibles :



Pour les produits logiciels qui sont édités par IDT, deux projets sont exposés à chacun de nos clients :

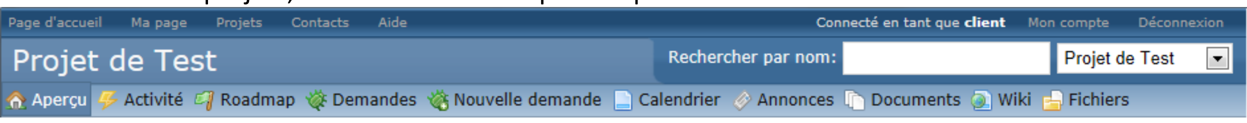
- Le projet racine :
    - Il est administré par IDT et il porte l'ensemble des demandes communes au logiciel
    - Tous les clients y accèdent en lecture seule pour avoir une vision globale des corrections et évolutions prévues.
    -
- Le projet spécifique au client :
    - Il porte uniquement les demandes liées au client
    - Seul le client concerné y accède en lecture/écriture pour contribution.

Lorsqu'IDT estime qu'une demande peut intéresser l'ensemble des clients utilisant le logiciel, nous créons, au niveau du projet racine, une nouvelle demande liée afin de la rendre accessible à tous les utilisateurs.

Pour les développements spécifiques, seul un espace projet est ouvert au client en lecture/écriture.

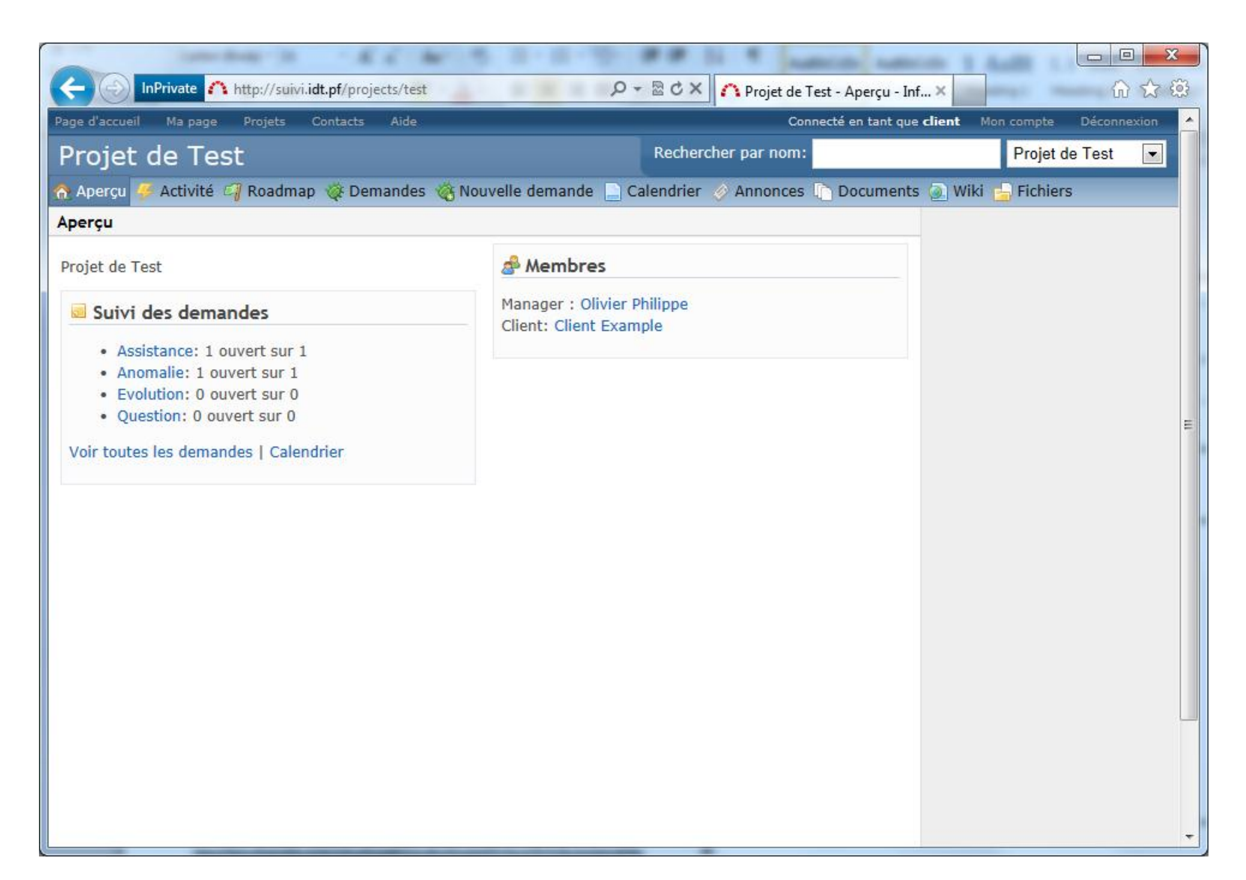
3.2 Page d'accueil du projet

Pour chacun des projets, la barre de menu supérieur permet d'accéder aux différentes fonctionnalités :



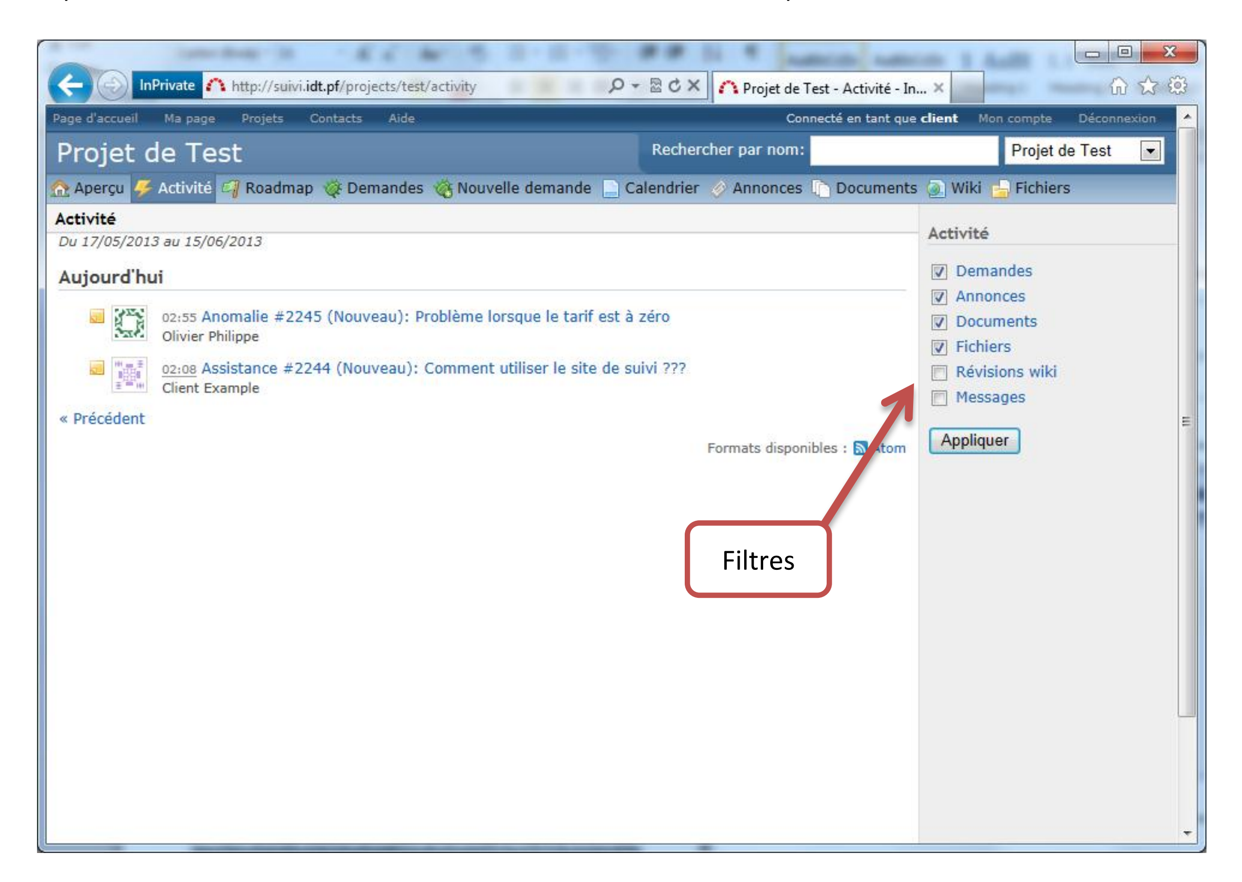
3.2.1 Aperçu

Cette page présente une synthèse des demandes liées au projet, ainsi que des membres qui disposent d'un accès.



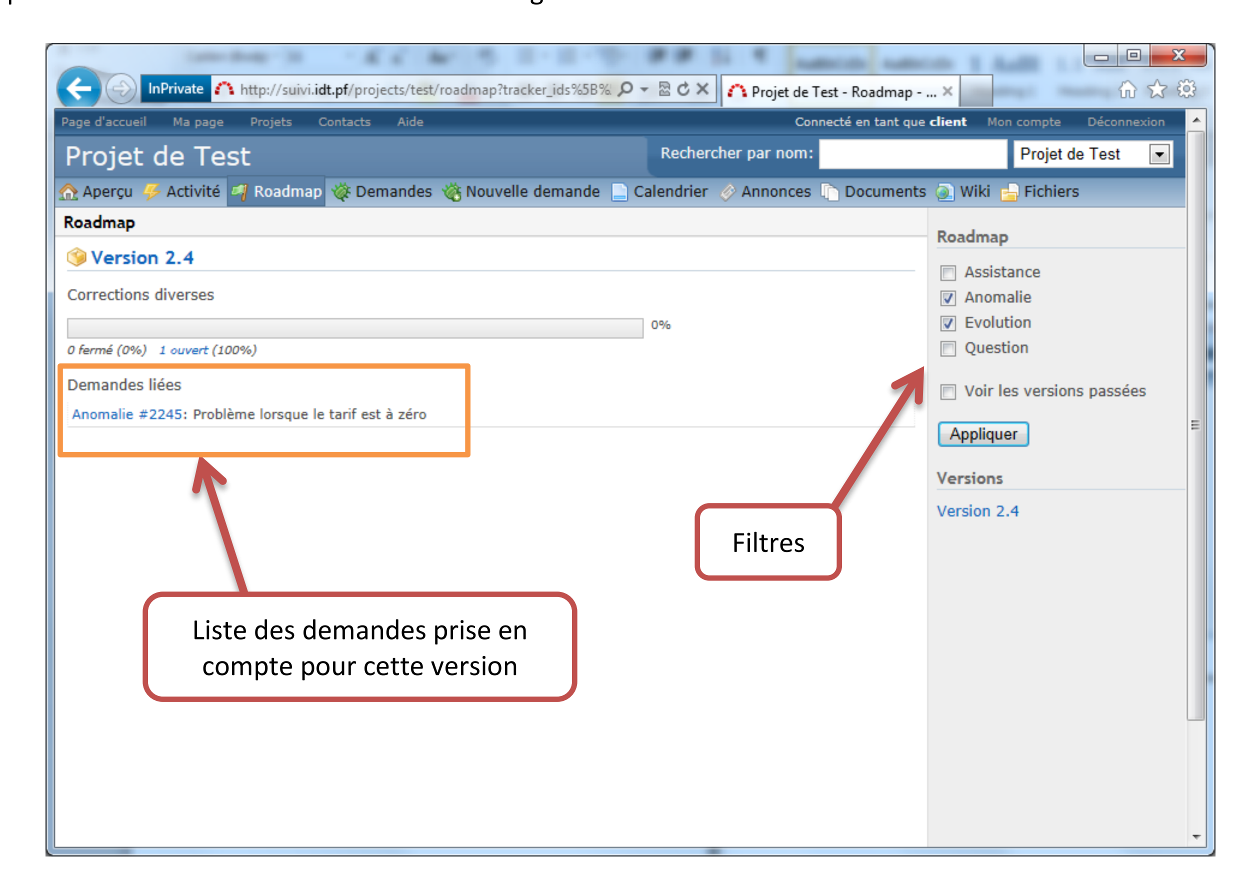
3.2.2 Activité

Cette page permet de consulter toute l'activité au niveau du projet, c'est-à-dire les nouvelles demandes, les réponses, et les modifications de statut, aussi bien côté client que côté IDT.



3.2.3 Roadmap

Cet écran informe le client des différentes versions qui ont été livrées ou qui sont en cours de préparation ou planifiées par IDT.
Chaque demande peut être associée par IDT à une version afin de donner une vue précise de la planification du contenu des livraisons du logiciel.



3.2.4 Demandes

Cette page permet de lister toutes les demandes et de les filtrer par type, statut, version, …

Ajout de filtres

Options supplémentaires d'affichage

Accès au détail de la demande

Exports

Affichages personnalisés

3.2.5 Nouvelles demandes

Point d'entrée essentiel de l'application, c'est ici que les demandes peuvent être formulées et intégrées à l'outil de suivi.

Les informations à renseigner sont les suivantes (voir capture d'écran page suivante) :

- Type de la demande :
  - Assistance : par exemple, demande de renseignement ou de manipulation utilisateur pour réaliser une tâche particulière
  - Anomalie : un dysfonctionnement (bug) doit être corrigé par IDT
  - Evolution : pour les demandes d'amélioration de l'existant ou les nouvelles fonctionnalités souhaitées

- Sujet : description succincte et précise de la demande

- Description : présentation détaillée du cas d'utilisation et contexte nécessaire pour reproduire l'erreur

- Statut :
  - Nouveau : par défaut
  - Fermé : une fois la demande traitée par IDT (statut « résolu »), le client doit fermer la demande pour la sortir du circuit de suivi.
  - Classé :

- Priorité : de basse à immédiate

- Assigné à : une demande peut être assignée à une personne en particulier, par défaut laisser ce champ vide

- Début, échéance, temps estimé : généralement non renseigné

- Fichiers : permet de joindre tout document permettant de préciser la demande (capture d'écran, document word d'explication, email, …)

- Screenshots : permet de joindre une capture d'écran depuis le poste utilisateur

http://suivi.idt.pf/projects/test/issues/new

Page d'accueil Ma page Projets Contacts Aide — Connecté en tant que **client** Mon compte Déconnexion

Projet de Test — Rechercher par nom: — Projet de Test

Aperçu Activité Roadmap Demandes Nouvelle demande Calendrier Annonces Documents Wiki Fichiers

Nouvelle demande

Tracker * Assistance
Sujet *
Description — Formatage du texte
Statut * Nouveau — Début 2013-06-15
Priorité * Normal — Echéance
Assigné à — Temps estimé Heures
Version cible
Référence
Fichiers Parcourir... *Description facultative*
Ajouter un autre fichier (Taille maximale: 48,83 Mo)
Screenshots Ajouter Taille maximale: 48,83 Mo

Créer — Créer et continuer — Prévisualisation

3.2.6 Autres fonctions

Le site de suivi permet également de visualiser les demandes sous forme de calendrier, de communiquer sous forme d'annonces, de gérer des documents, et la mise en place d'une base de connaissance de type wiki.
Ces fonctions ne sont généralement pas utilisées et ne sont pas détaillées dans ce document.

4 Processus de suivi

Les demandes peuvent être créées soit par le client, soit par IDT.

Une fois créée, la demande va suivre un processus de prise en compte et de résolution jusqu'à la livraison et la clôture de la demande par le client.

Toute modification d'une demande sera notifiée par email aux destinataires concernés :
- L'auteur de la demande
- Le client, si IDT l'indique comme étant observateur de la demande
- La personne assignée à la demande
- L'équipe projet IDT

Le processus peut être schématisé ainsi :

